

ABSTRAK

Yudha Septiawan: Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik Pada Bidang Pidana Umum Di Kejaksaan Negeri Bandung.

Kata Kunci: Efektivitas Kerja, Efisiensi Pelayanan

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya permasalahan dalam efektivitas kerja seperti kesadaran pegawai yang masih kurang dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, masih adanya pegawai yang mengerjakan tugasnya tidak sesuai dengan bidangnya sehingga pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, masih adanya pegawai yang tidak masuk kerja sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak tepat waktu, belum terwujudnya efektivitas kerja pegawai di Kejaksaan Negeri Bandung sehingga kurang efisien dan efektif dalam bekerja bahkan prestasinya menurun.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor waktu, faktor kecermatan, faktor gaya pemberian layanan terhadap efisiensi pelayanan publik secara simultan (bersama-sama).

Untuk efektivitas kerja, peneliti menggunakan teori dari Siagian (2009: 60) yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, faktor gaya pemberian layanan. Sedangkan untuk mengukur efisiensi pelayanan, peneliti menggunakan teori dari Parasuraman (1997: 85) yang terdiri dari *reliabilty*, *responsiveness*, *emphaty*.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner (angket), dan studi kepustakaan. Peneliti tidak menggunakan sampel melainkan menjadikan seluruh populasi menjadi objek penelitian. Adapun yang menjadi responden berjumlah 26 orang. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan berupa korelasi dan regresi.

Dengan menggunakan metode korelasi dan regresi dapat disimpulkan bahwa dimensi faktor waktu berpengaruh positif sebesar 32,1, faktor kecermatan berpengaruh positif sebesar 35,5, dan faktor gaya pemberian layanan berpengaruh positif sebesar 34,8. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh efektivitas kerja (faktor waktu, faktor kecermatan, faktor gaya pemberian layanan) terhadap efisiensi pelayanan publik sebesar 0,25 atau 6% masuk dalam kriteria rendah tapi pasti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang rendah tapi pasti dari Efektivitas Kerja pegawai terhadap Efisiensi Pelayanan Publik pada bidang Pidana Umum di Kejaksaan Negeri Bandung, sedangkan sisanya 94% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.